

TABLA DE CONTENIDO

1. ANTECEDENTES GENERALES.....	1
1.1 CONTEXTO INTERNACIONAL.....	2
1.1.1 <i>Regulaciones en este periodo</i>	2
1.1.2 <i>Situación actual en turismo internacional</i>	2
1.2 CONTEXTO NACIONAL.....	2
1.2.1 <i>Regulaciones en este periodo</i>	2
1.2.2 <i>Situación actual en turismo nacional</i>	2
1.2.3 <i>Situación actual en turismo en Región de Los Lagos</i>	3
1.2.4 <i>Situación actual en turismo en Futaleufú</i>	4
1.3 MARCO CONCEPTUAL.....	5
1.3.1 <i>Design Thinking</i>	5
1.3.2 <i>Lean Canvas</i>	5
1.3.3 <i>Metodología a seguir</i>	6
2. PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO.....	7
2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	7
2.2 PREGUNTAS CLAVES.....	8
2.3 OBJETIVOS.....	8
2.3.1 <i>Objetivo general</i>	8
2.3.2 <i>Objetivos específicos</i>	8
2.4 ALCANCES.....	9
2.5 RESULTADOS ESPERADOS.....	9
3. RESULTADOS DESIGN THINKING.....	9
3.1 EMPATIZAR.....	9
3.1.1 <i>Encuesta</i>	9
3.1.2 <i>Entrevistas en profundidad</i>	12
3.1.3 <i>Datos relevantes</i>	16
3.2 DEFINIR.....	17
3.2.1 <i>Síntesis</i>	17
3.2.2 <i>Planteamiento del problema</i>	18
3.3 IDEAR.....	19
3.3.1 <i>Estado del Arte</i>	19
I. Futaleufú.....	19
II. Nacional.....	20
III. Latinoamérica.....	22

IV. Resto del mundo.....	22
3.3.2 Conclusiones del Estado del Arte	24
3.3.3 Descripción de posibles soluciones	25
3.3.4 Propuesta de valor de posibles soluciones.....	26
3.3.5 Lean Canvas	27
3.4 PROTOTIPAR.....	28
3.4.1 Mockup.....	28
3.5 IMPLEMENTACIÓN.....	32
3.5.1 Proveedores	32
3.5.2 Iteración.....	34
3.5.3 Descripción del flujo del proceso.....	34
3.5.4 Herramientas tecnológicas.....	35
3.5.5 Análisis de rendimiento	36
3.5.6 Segunda iteración	39
4. ESTUDIO DE NEGOCIO	41
4.1 ESTUDIO DE MERCADO	41
4.1.1 Demanda	41
4.1.2 Competencia	45
4.1.3 Proveedores	45
4.1.4 Precio de venta	47
4.2 ESTUDIO TÉCNICO.....	48
4.2.1 Descripción de procesos	48
I. Creación de perfil para proveedores de servicios	48
II. Modificación de datos y/o actividades.....	48
III. Creación de perfil para proveedores de beneficios	49
IV. Creación de perfil de usuario.....	49
V. Solicitud de reserva de actividades.....	49
VI. Pago de reservas.....	50
VII. Confirmación de reservas.....	50
VIII. Cancelación de actividades	51
IX. Activación y uso de beneficios.....	51
X. Pago a proveedores.....	52
XI. Mejora continua	52
4.2.2 Modelo Entidad-Relación	52
4.2.3 Algoritmo de personalización de oferta.....	57
4.2.4 Materias primas y recursos	59

4.2.5	<i>Especialización de la mano de obra</i>	59
4.2.6	<i>Arquitectura</i>	60
4.2.7	<i>Escala y tamaño</i>	63
4.2.8	<i>Lugar de desarrollo</i>	64
4.3	ESTUDIO ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO	64
4.4	ESTUDIO LEGAL	64
4.4.1	<i>Normativa legal</i>	64
4.4.2	<i>Aspectos tributarios</i>	65
4.5	ESTUDIO MEDIOAMBIENTAL.....	65
5.	EVALUACIÓN ECONÓMICA	66
5.1	INGRESOS	66
5.2	COSTOS	66
5.2.1	<i>Inversión inicial</i>	66
5.2.2	<i>Costos por ventas</i>	67
5.2.3	<i>Gastos de administración y ventas (GAV)</i>	68
5.2.4	<i>Préstamo</i>	68
5.2.5	<i>Otros costos</i>	69
5.3	FLUJO DE CAJA CON DEMANDA SEGMENTADA.....	69
5.4	FLUJO DE CAJA CON DEMANDA COMPLETA	70
5.5	ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD.....	71
6.	CONCLUSIÓN	72
7.	BIBLIOGRAFÍA	74
8.	ANEXOS	76
	ANEXO A TABLA DE ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD.....	76
	ANEXO B ESTADO DEL ARTE: MUNICIPALIDAD DE FUTALEUFÚ	78
	ANEXO C ESTADO DEL ARTE: CHILE ES TUYO	80
	ANEXO D ESTADO DEL ARTE: CHILE TRAVEL.....	81
	ANEXO E ESTADO DEL ARTE: RED TURISMO CHILE.....	82
	ANEXO F ESTADO DEL ARTE: REAL TRAVEL APP	83
	ANEXO G ESTADO DEL ARTE: BAHARI	84
	ANEXO H ESTADO DEL ARTE: ACCESAPP	85
	ANEXO I BPMN RESERVAS MVP	87
	ANEXO J VISTAS DE MVP: FORMULARIO PRINCIPAL.....	88
	ANEXO K VISTAS DE MVP: BENEFICIOS	88
	ANEXO L VISTAS DE MVP: ¿QUIÉNES SOMOS?.....	89

ANEXO M VISTAS DE MVP: PRECIOS.....	89
ANEXO N VISTAS DE MVP: CONTÁCTANOS	89
ANEXO Ñ VISTAS DE MVP: ¿CÓMO FUNCIONA?	90
ANEXO O VISTAS DE MVP: CÓMO LLEGAR.....	91
ANEXO P COTIZACIÓN CLOUD SERVICE PROVIDED: DIGITALOCEAN	93
ANEXO Q COTIZACIÓN CLOUD SERVICE PROVIDED: LINODE	93
ANEXO R COTIZACIÓN CLOUD SERVICE PROVIDED: AMAZON WEB SERVICE.....	94
ANEXO S COTIZACIÓN CLOUD SERVICE PROVIDED: MICROSOFT AZURE	94
ANEXO T COTIZACIÓN NOTEBOOK “MACBOOK PRO RETINA 15.4’ TOUCH BAR MLH42LL/A”	95
ANEXO U COTIZACIÓN NOTEBOOK “LENOVO IDEAPAD 3 15IML05”.....	95
ANEXO V COTIZACIÓN “CELULAR XIAOMI REDMI 9A”	96
ANEXO W COTIZACIÓN “PLAN DE INTERNET MÓVIL MOVISTAR”	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribución mensual porcentual de chilenos que se acercan a oficina de turismo	14
Tabla 2: Camas y promedio de noches de estadía	14
Tabla 3: Tasa de ocupación de alojamiento por mes	15
Tabla 4: Cantidad de turistas extranjeros que cruzan por pasos fronterizos en la región de Los Lagos.....	16
Tabla 5: Lista de servicios de proveedores con comisión respectiva para MVP	33
Tabla 6: Lista de empresas de rubro gastronómico	34
Tabla 7: Palabras clave usadas en Google Ads y rendimiento	39
Tabla 8: Cantidad de chilenos por mes en temporada alta	44
Tabla 9: Demanda potencia de chilenos en temporada alta	44
Tabla 10: Demanda potencial en temporada alta (chilenos y extranjeros)	44
Tabla 11: Comparación entre competencia y Easy Trip.....	45
Tabla 12: Cantidad de proveedores por actividad.....	46
Tabla 13: Tabla comparativa de precios y servicios por empresa, incluye IVA.....	47
Tabla 14: Comparación entre proveedores de servicios en la nube.....	62
Tabla 15: Ingresos por año con demanda de chilenos.....	66
Tabla 16: Detalle de inversión inicial	67
Tabla 17: Costos por ventas expresados en millones de pesos.....	67
Tabla 18: Gastos de administración y ventas.....	68
Tabla 19: Tabla de pagos de préstamos solicitado	68
Tabla 20: Flujo de caja en millones de pesos con demanda de chilenos.....	69
Tabla 21: Flujo de caja en millones de pesos con demanda de chilenos y extranjeros ..	71

ÍNDICE DE IMAGENES

Imagen 1: Comportamiento del turismo en países sudamericanos entre años 2010 y 2019	1
Imagen 2: Metodología Design Thinking	5
Imagen 3: Estructura de Lean Canvas	6
Imagen 4: Lean Canvas de Easy Trip	27
Imagen 5: Mockup Easy Trip – Home	29
Imagen 6: Mockup Easy Trip - Iniciar sesión.....	29
Imagen 7: Mockup Easy Trip - Crear cuenta usuario	30
Imagen 8: Mockup Easy Trip - Descripción actividades	30
Imagen 9: Mockup Easy Trip - Carrito de compras	31
Imagen 10: Mockup Easy Trip - Cómo llegar	31
Imagen 11: Mockup Easy Trip - Beneficios	31
Imagen 12: Lean Canvas iterado	41
Imagen 13: Modelo Entidad Relación Easy Trip.....	53
Imagen 14: Ejemplo de visualización de recomendación, caso uno	58
Imagen 15: Comparación de proveedores de servicios de pago web	63
Imagen 16: Organigrama Easy Trip	64

ÍNDICE DE DASHBOARDS

Dashboard 1: Categorización de respuestas de encuesta	10
Dashboard 2: Distribución de intereses por nivel socioeconómico.....	11
Dashboard 3: Rendimiento general de MVP	37
Dashboard 4: Rendimiento por actividades de MVP	38

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Cantidad de visitantes extranjeros entre enero y mayo de cada año	4
Gráfico 2: Interés por realizar actividades de turismo aventura.....	10
Gráfico 3: Distribución de turistas que van a oficina de turismo por nacionalidad.....	13
Gráfico 4: Rendimiento campaña MVP en Google Ads.....	39
Gráfico 5: Cantidad de turistas que ingresan por paso fronterizo "El Límite"	42
Gráfico 6: Cantidad de turistas que cruzan por "El Límite" categorizados por continente	43
Gráfico 7: Cantidad de turistas que cruzan por "El Límite" excluyendo América categorizados por continente	43